

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keinginan seseorang untuk sejenak terlepas dari penat dan hirup pikuk kehidupan serta pekerjaan sehari-hari menjadi salah satu alasan orang tersebut berwisata. Ketika wisatawan melakukan perjalanan wisata pastinya wisatawan tersebut memerlukan tempat pernaungan untuk beristirahat, makan dan minum atau yang selanjutnya disebut akomodasi. Pada SK Kementerian Pariwisata No. 37/PW.304/MPT/86 yang dikatakan sebagai akomodasi adalah sebagai suatu tempat menginap yang dilengkapi pelayanan seperti makanan dan minuman. Adapaun salah satu bentuk akomodasi yang disebutkan dalam SK tersebut adalah hotel.

Berbicara tentang hotel, kini hotel dianggap sebagai *sweet escape* bagi sebagian orang. Callan (1995) menuturkan hotel dapat dibedakan kualitas baik dan buruknya berdasarkan klasifikasinya, misalnya bintang, service yang ditawarkan dan fasilitasnya. Semakin tinggi tarafnya maka semakin tinggi pula ekspektasi dari tamu yang datang ke hotel tersebut, selain itu hotel memiliki jam operasional 24 jam dalam satu hari dapat dibayangkan betapa *hectic*nya kehidupan hotel apalagi pada masa *high season*, dari sisi tamu meskipun memiliki keinginan yang berbeda-beda namun pada dasarnya para tamu menginap di hotel bertujuan untuk mencukupi kebutuhan sandang pangan dan papannya. Hal diatas merupakan beberapa faktor yang dapat menekan para pekerja dunia perhotelan. Su (2004) menjelaskan meskipun berada dalam tekanan yang berat untuk selalu memberikan kualitas service yang terbaik kepada tamu merupakan tanggung jawab utama bagi para *hotelier*. Sementara Lewis (2004) mengatakan dengan semakin tingginya interaksi antara penyedia layanan dan tamu maka akan tinggi pula kesempatan bagi *service failure* terjadi.

The Trans Luxury Hotel Bandung adalah salah satu hotel bintang 5 di Indonesia, khususnya Bandung. Bahkan hotel ini mencanangkan dirinya sendiri

sebagai *Diamond Star Hotel* atau hotel diatas bintang 5. Sebagai hotel bintang lima yang juga *family friendly* The Trans Luxury Hotel mampu menduduki segmen pasar yang luas. Dengan besarnya segmen pasar yang dilingkupi oleh The Trans Luxury Hotel dan berkembangnya pariwisata khususnya Bandung, maka akan beragam juga karakter dari para tamu yang datang ke The Trans Luxury Hotel. Menurut pernyataan dari Euromonitor Internation (2012) akan ada dua alasan mengapa hotel-hotel bintang lima mengalami lonjakan permintaan yang signifikan, pertama banyak bermunculannya maskapai-maskapai dengan *low budget* telah memudahkan para *traveler* untuk menemukan pilihan penerbangan yang murah sehingga biaya yang akan dialokasikan untuk akomodasi jadi lebih besar, kedua meningkatnya taraf hidup masyarakat membuat mereka memiliki kemampuan lebih untuk membayar hotel-hotel berbintang dengan kualitas yang lebih baik. Hal inilah yang kemudian memunculkan ekspektasi. Ekspektasi dan keinginan tamu yang tinggi inilah yang membuat *service failure* akan bisa saja terjadi.

Pernyataan-pernyataan diatas mendasari mengapa *service failure* dan *recovery* di The Trans Luxury Hotel menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Dengan imaje sebagai hotel bintang 5 maka untuk urusan pelayanan sudah tidak usah diragukan lagi. Namun pada praktiknya, kesalahan pelayanan, *accident*, atau ketidak puasan tamu tetap dapat terjadi, hal-hal tersebut dalam penelitian ini disebut *service failure*. Selain itu, untuk tetap menjaga loyalitas dan keseluruhan pengalaman tamu, dalam menanggapi *service failure* manajer di The Trans Luxury Hotel memiliki cara menangani permasalahan yang beragam. Kedua hal tersebut menjadi sangat menarik untuk dibahas. Terlebih, The Trans Luxury Hotel Bandung sendiri belum memiliki suatu pedoman khusus yang menunjukkan bagaimana kecenderungan keputusan *recovery* yang diberikan terhadap *service failure* yang terjadi.

Dalam dunia perhotelan antara produksi dan konsumsi akan sangat sulit dipisahkan (*inseperability*) yang berarti *service failure* umumnya akan terjadi pada titik dimana tamu ‘mengonsumsi’ sesuatu dari hotel contohnya saat *check-in* atau *check-out*, makandi Restaurant, atau *room service*. Bolton dan Smith (2002) mengatakan bahwa *service failure and recovery* merujuk pada momen

dimana adanya kesalahan dari pihak hotel untuk memberikan apa yang semestinya didapatkan oleh tamu dalam rangkaian langkah untuk menjaga loyalitas dan kepuasan tamu. Bagi tamu hal tersebut akan sangat penting, banyak dari mereka mengalami reaksi emosional yang besar dalam hal merespon *service failure* dan terkadang ada pula yang memutuskan untuk tidak lagi tinggal di hotel tersebut. Tentunya hal ini sangat mempengaruhi dari *experience* yang tamu rasakan

Setiap *service* yang dirasakan dan juga keterikatan *emotional* akan sangat bervariasi dari tamu yang satu dengan tamu yang lainnya. Bless, Bohner, Schwarz and Strack (1990) mengatakan bahwa setiap individu memiliki cara tertentu dalam memproses informasi yang ia dapat dan hal ini bergantung pada setiap faktor emosional yang ia hadapi. Oleh karena itu, kepuasan setiap tamu akan terpengaruh oleh respon emosional mereka terhadap *service failure* yang terjadi dan memungkinkan sekali jika responnya akan berbeda-beda terhadap *recovery* yang diberikan misalnya kompensasi, permintaan maaf, dsb. Tidak semua keluhan memiliki *recovery* yang sama, keluhan-keluhan seperti ini tentunya harus ditanggapi secara serius oleh pihak manajemen hotel. Sesuai dengan yang dikatakan McDougall dan Leveque (2000); Spiteri dan Dion (2004) memberikan nilai *recovery* yang terbaik kepada tamu adalah hal yang sangat penting bagi bisnis. Namun apapun bentuknya, tujuan dari pihak manajemen hotel saat melakukan *recovery* adalah untuk mengembalikan kepercayaan tamu untuk tetap loyal pada hotel tersebut.

Meskipun penelitian general tentang *service* dalam dunia perhotelan telah banyak dihasilkan oleh para peneliti dan diterima oleh para praktisi sebagai elemen terpenting dari *costumer service strategy*, tetapi masih sedikit teori atau pun penelitian yang khusus memberikan contoh nyata tentang *service failure* dan *recovery* yang terjadi di sebuah hotel berbintang lima. Pun pada penelitian sebelum-sebelumnya Sanchez dkk (2005) berpendapat *service failure and recovery* kebanyakan hanya terpatok dari sisi pandang tamu saja, jarang ada yang membahas dalam sisi tindakan yang dilakukan hotel atau pihak manajemen. Menganalisis pengaruh *service failure* terhadap keputusan *recovery* manajemen menjadi menarik untuk dibahas karena masih banyaknya ilmu (baik untuk akademisi maupun praktisi) yang bisa digali dari tema tersebut. Maka dari itu

penelitian ini dirasa perlu karena akan mengkatagoresikan *service failure* dan mengidentifikasi seberapa jauh kesalahan yang terjadi mempengaruhi pihak hotel dalam menentukan *recovery*, memasukkannya kedalam kelompok-kelompok dan membuat suatu skema keterkaitan antara *service failure* yang terjadi dengan besarnya *recovery* yang diberikan. Selain itu alasan mengapa penelitian ini perlu dibahas karena mengingat *service* merupakan faktor penting dan penguat dari *experience quality* yang dirasakan tamu selama menginap di hotel.

Pada penelitian sebelumnya Lewis dan McCann (2004) telah mengklasifikasi *service failure* kedalam 26 point, sedangkan *recovery* kedalam 10 point. Beberapa point dalam penelitian tersebut bisa saja ditemukan dalam penelitian ini atau bisa saja tidak. Hasilnya nanti akan bergantung pada proses selama pengumpulan dan analisis data tergantung pada lokus yang ada. Maka dari itu peneliti mengambil judul untuk penelitian ini sebagai "***Service Failure dan Recovery di The Trans Luxury Hotel Bandung***". Penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pihak management atau praktisi baik di tempat yang diteliti maupun hotel lainnya dalam membuat strategi *service recovery*. Selain itu bisa juga sebagai bahan penelitian lanjutan bagi para akademisi yang ingin membahas tema yang sama.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa penelitian ini akan berfokus pada permasalahan yang mencakup :

1. Apa saja bentuk *service failure* yang terjadi di The Trans Luxury Hotel Bandung ?
2. Apa bentuk *recovery* di Trans Luxury Hotel Bandung ?
3. Bagaimana skema keterkaitan antara *service failure* dan *recovery* di The Trans Luxury Hotel Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Beberapa tujuan tersebut akan penulis jabarkan pada point-point dibawah ini :

1. Mengklasifikasikan bentuk-bentuk *service failure* yang pernah terjadi di The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Mengidentifikasi apa saja yang biasa dilakukan pihak management dalam rangkaian pemberian kompensasi atas kesalahan yang telah dilakukan, yang dalam penelitian ini disebut *recovery*.
3. Setelah *service failure* dan *recovery* teridentifikasi, maka akan dibuat suatu skema keterkaitan antara *service failure* yang terjadi terhadap keputusan pemberian *recovery* yang diambil pihak management The Trans Luxury Hotel Bandung sehingga terciptalah suatu sistem informasi mengenai *recovery strategies* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bukan bermaksud untuk mengevaluasi kinerja dari hotel yang merupakan hal sensitif bagi pihak hotel, hanya saja penelitian ini bermaksud untuk membantu pihak management dalam menganalisis *service failure* dan *recovery* yang diberikan dan menterjemahkannya kedalam suatu skema *recovery strategies*. Hal ini tentunya akan mempermudah pihak management dalam mengambil keputusan yang ada kitannya dengan *recovery*, membuat penanganan *service failure* lebih efektif dan *recovery* lebih terarah, juga dengan adanya sistem baru ini minimalnya para pegawai memiliki patokan dasar dalam memberikan kompensasi atas *service failure* yang terjadi sehingga *service failure* akan lebih cepat ditangani.

Manfaat lainnya dapat juga dirasakan bagi para akademisi atau pun para mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian terkait dengan tema yang sama. Mengingat sedikitnya penelitian yang membahas tentang *service failure and recovery* dari sisi hotel industry maka peneliti berharap penelitian ini bisa menjadi sumber informasi untuk melengkapi data penelitiannya yang dibutuhkan.